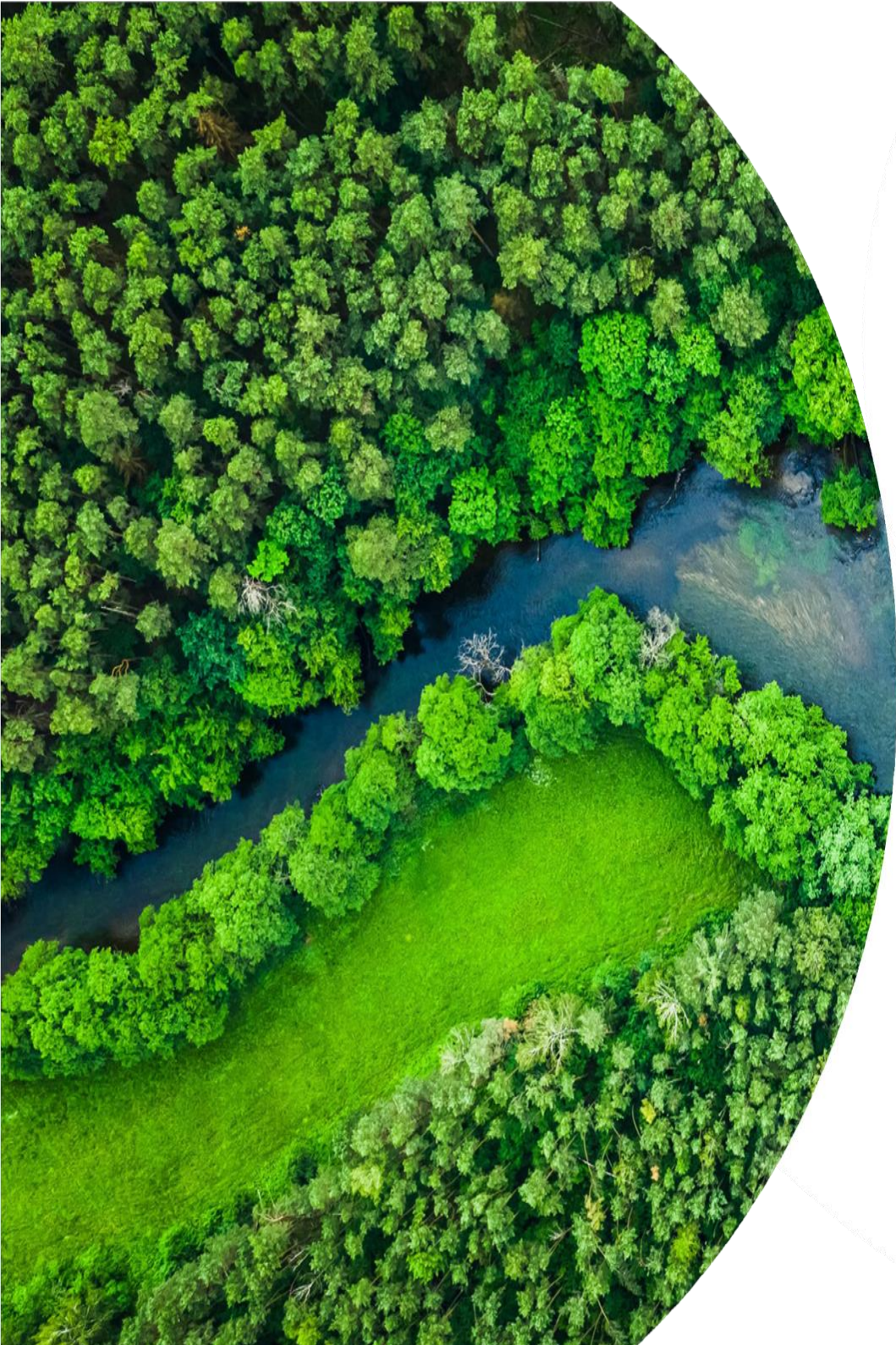




Program Etyczny

Banku Ochrony Środowiska S.A.



W Banku Ochrony Środowiska S.A. budujemy kulturę etyki, która realizuje nasze wartości, zobowiązania i aspiracje.

Działania te mają na celu wzmocnienie zaufania opinii publicznej do Banku. Realizacja zasad etyki w Banku wymaga wieloaspektowego podejścia, łączącego:

- jasne regulacje kierowane do pracowników, klientów i kontrahentów,
- edukację pracowników i klientów oraz
- budowanie kultury organizacyjnej opartej na zaufaniu i odpowiedzialności

Kluczowe działania Banku w zakresie etyki

Budujemy kulturę etyczną

- Aktywnie bierzemy udział w pracach Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich
- Stawiamy na promowanie przez kadrę kierowniczą wartości etycznych
- Znamy i promujemy wartości przyjęte przez Bank
 - współpraca
 - zaangażowanie
 - profesjonalizm
 - szacunek dla innych i ekologii
- Omawiamy tematy dotyczące etyki m.in. program etyczny i ankietę Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich na Komitecie ESG i Zielonych Projektów w Banku
- Edukujemy pracowników
- Uwzględniamy aspekty etyczne w politykach, procedurach, produktach i usługach
- Zapewniamy jasną i etyczną komunikację z klientami, kontrahentami i pracownikami, przestrzegając zasad prostego języka
- Dążymy do wypracowania wspólnych standardów etycznych w ramach grupy kapitałowej



Kluczowe działania Banku w zakresie etyki

Działamy zgodnie z postanowieniami Kodeksu Etyki Banku Ochrony Środowiska

- Ustanowiliśmy jasne zasady postępowania, które obejmują:
 - uczciwość
 - transparentność
 - unikanie konfliktów interesów lub efektywne zarządzanie nimi
 - szacunek dla klientów, kontrahentów i pracowników
- prowadzimy odpowiedzialną sprzedaż (zapobiegamy misselingowi i nieuczciwym praktykom rynkowym)
- Umożliwiamy zgłaszanie nieprawidłowości (Whistleblowing)
- Mamy obowiązek znać zasady etyczne, przestrzegać ich i reagować na ich naruszenie
- Zapewniamy możliwość zgłaszania nieprawidłowości przez bezpieczne, poufne i łatwo dostępne anonimowe i jawne kanały zgłoszeń
- Zapewniamy rzetelne rozpatrywanie zgłoszeń oraz ochronę sygnalistów
- Wdrażamy działania naprawcze



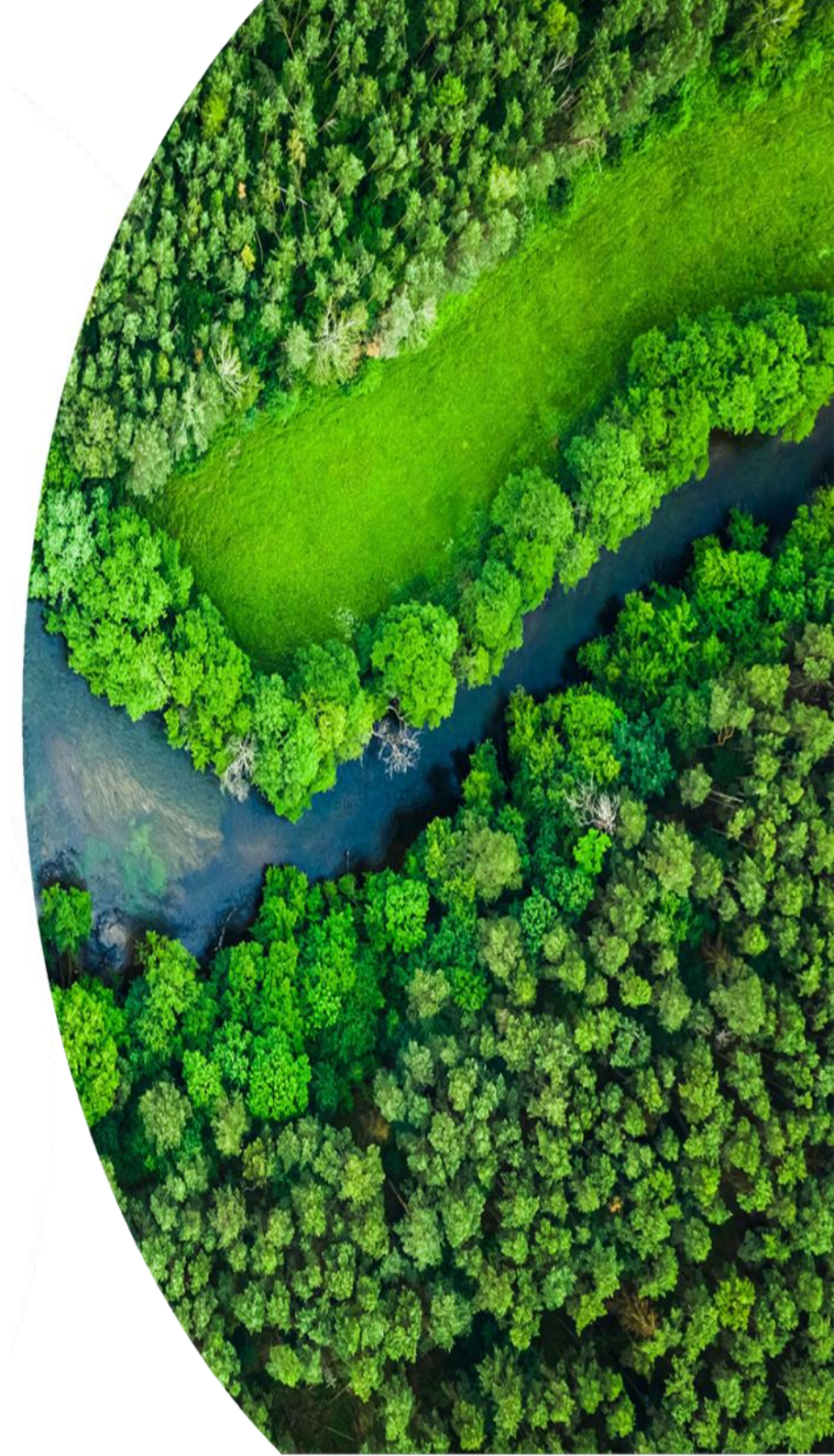
Kluczowe działania Banku w zakresie etyki

Edukujemy i szkolimy

- Wszyscy uczestniczymy we wstępnych i okresowych szkoleniach z zakresu:
 - standardów etycznych
 - compliance
 - polityki antykorupcyjnej, wręczania i otrzymywania prezentów
 - konfliktu interesów oraz zasad etycznego postępowania
 - ochrony informacji poufnych i tajemnicy zawodowej/bankowej.
- Cyklicznie przypominamy pracownikom banku o obowiązujących zasadach etycznych

Wdrażamy dobre praktyki i standardy rynkowe

- W naszym Kodeksie Etyki uwzględniamy standardy i praktyki rynkowe zawarte m.in. w:
 - Kodeksie Etyki Bankowej,
 - Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
 - Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021
 - Rekomendacji Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich.
- Uwzględniliśmy w nim również nasze doświadczenia, na bieżąco go przeglądamy i aktualizujemy.



Kluczowe działania Banku w zakresie etyki

Etycznie prowadzimy proces reklamacyjny

- Zapewniamy klientom łatwy i dostępny proces składania reklamacji
- Analizujemy wnikliwie każdą reklamację, co pozwala nam wprowadzać usprawnienia i innowacje w procesach i produktach banku
- Rozpatrujemy reklamacje w sposób bezstronny
- Dążymy do jasnego i zrozumiałego komunikowania przyczyn podjętych decyzji
- Edukujemy klientów o ich prawach np. możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego lub Arbitra Bankowego

Nie akceptujemy działań o charakterze /Stosujemy zasadę zerowej tolerancji wobec:

- korupcji
- oszustw
- świadomych naruszeń praw klientów
- dyskryminacji
- mobbingu
- molestowania
- działań odwetowych wobec sygnalistów
- naruszeń poufności informacji



Kluczowe obszary mające wpływ na etykę w Banku

Transparentność

- Stosujemy Standardy obsługi klientów, w tym zasady prostej komunikacji
- Komunikujemy przejrzyste warunki umów, umożliwiające klientom, kontrahentom i pracownikom podejmowanie świadomych decyzji
- Upraszczamy procedury wewnętrzne usprawniające procesy obsługi klientów
- Mamy jasno przypisane role i odpowiedzialności

Ochrona danych

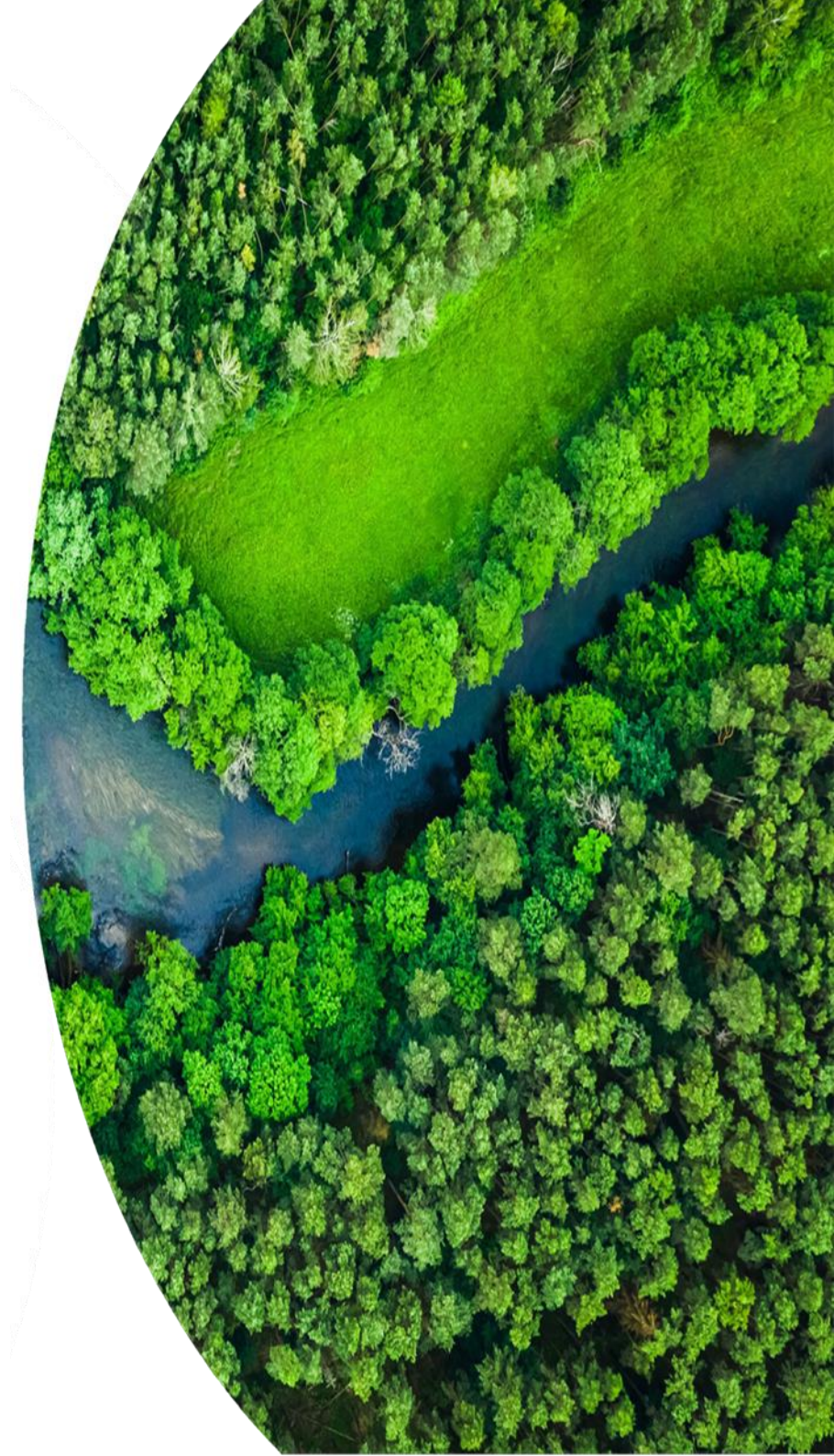
- Przestrzegamy tajemnicy bankowej i poufności danych klientów, kontrahentów i pracowników.
- Dbamy o bezpieczeństwo danych osobowych stosując nowoczesne zabezpieczenia i wymogi RODO.



Kluczowe obszary mające wpływ na etykę w Banku

Zarządzanie ryzykiem reputacji

- Dbamy o dobre imię banku wśród pracowników, klientów i kontrahentów
- Chronimy swoją reputację przez prowadzenie działalności zgodnie z najwyższymi standardami etycznymi, wymogami prawa oraz zasadami odpowiedzialnego biznesu
- Jako pracownicy ponosimy odpowiedzialność za ochronę dobrego imienia banku przez przestrzeganie zasad etycznych i profesjonalne wykonywanie obowiązków
- Promujemy kulturę otwartej komunikacji oraz wczesnego zgłaszania naruszeń mogących powodować ryzyko reputacyjne
- Podejmujemy działania integrujące etykę ze strategią zarządzania ryzykiem, co wspomaga działania wzmacniające zaufanie klientów



Kluczowe obszary mające wpływ na etykę w Banku

Odpowiedzialność społeczna

- Prowadzimy biznes, który uwzględnia interesy klientów, pracowników i kontrahentów, w tym wspieramy ich edukację
- Prowadzimy badania satysfakcji klientów, co pozwala nam identyfikować problemy i ulepszać doświadczenia klienta
- Kierujemy się misją banku „Kompleksowo wspieramy zieloną transformację”
- Ujęliśmy cele społecznościowe w naszej Strategii ESG
- Jesteśmy bankiem aktywnym społecznie i działamy odpowiedzialnie
- Szanujemy prawa człowieka, wdrożyliśmy Politykę różnorodności, która skupia się na:
 - pracownikach
 - miejscu pracy
 - społeczności i rynku
- Dbamy o dobrostan pracowników:
 - umożliwiamy uczestnictwo w organizowanych przez Bank wolontariatach (w godzinach pracy).
 - wspieramy pogłębianie relacji naszych pracowników z bliskimi – uczestniczymy w obchodach Międzynarodowego Dnia Rodziny
- Dostosowujemy nasze działania do klientów z różnymi potrzebami
- Stosujemy Zasady postępowania dla dostawców oraz Procedurę zakupową w relacjach z kontrahentami

